

Telephony Manager Communication Server

R7

Der BlueCall Communication Server Telephony Manager zählt zu den leistungsfähigsten IP-basierten Kommunikationslösungen. Die Telephony Manager Unified Communications Plattform basiert auf offenen Standards und kann in sämtliche Netzwerkumgebungen integriert werden.

Die Kommunikationslösung von Blue Call ist modular aufgebaut und umfasst alle heute in der Telekommunikation bekannten Anwendungen. Die Grundlage dieser umfassendsten Unified Communications Lösung bildet die BlueCall IP-Plattform, auf die alle modularen Applikationen bis hin zu der gesamten Contact Center Lösung Bezug nehmen.



Funktionalität

Die Telephony Manager Kommunikationsplattform bietet eine noch nie da gewesene Fülle an Funktionen und Anwendungen. Voicemail, ACD mit Media Routing, IVR-Lösungen mit Text To Speech und Automatic Speech Recognition sind alles Bestandteile des BlueCall Communication Servers.

Skalierbarkeit

Die Telephony Manager Lösung ist mit Ausnahme von Gateways zu PSTN-Netzen eine reine Software Lösung. Dadurch ist die Skalierbarkeit der Lösung vollumfänglich gegeben. Das System kann schrittweise ausgebaut werden und wächst mit den Anforderungen des Unternehmens. Weiter besteht auch die Möglichkeit, mehrere TelephonyManager Kommunikationsserver miteinander zu vernetzen.

Leistungsmerkmale, Unterscheidung

Bei dem Telephony Manager sind die Mitarbeiter nicht bloss Teilnehmer einer Telekommunikationsanlage, sondern jeder Mitarbeiter wird proaktiv mit seinen persönlichen Eigenschaften und verschiedenen Telefongeräten in die Unternehmens-Kommunikation eingebunden.

Kompatibilität

Der Telephony Manager Kommunikationsserver ist verfügbar für Microsoft Windows Betriebssysteme und kann in jede Netzwerkinfrastruktur eingebunden werden. Die Software wurde nach neusten Technologien und Standards entwickelt. Die offene und modulare Architektur sowie eine Vielzahl an Schnittstellen garantiert eine nahtlose Integration mit ERP- und CRM-Lösungen.

Communication Server

Anwendungen

Im Mittelpunkt der TelephonyManager Kommunikationslösung steht eine Vielzahl leistungsfähiger Anwendungen. Es sind dies Anwendungen wie:

- ✓ ACD, Automatic Call Distribution
- ✓ Gesprächsaufzeichnung
- ✓ VoiceMail mit WebView
- ✓ Anruferstatistiken
- ✓ Interactive Voice Response (IVR) mit Text To Speech (TTS) und Automatic Speech Recognition (ASR)
- ✓ CTI-Integration

Weitere Informationen zu diesen Anwendungen finden Sie in der Dokumentation Contact Center Solution.

Endgeräte

Diese Lösung umfasst keine proprietären Elemente, Protokolle oder Protokollerweiterungen. Sämtliche in dieser Lösung eingesetzten Komponenten und Kommunikationsprotokolle entsprechen den neusten und etablierten RCF (SIP) Standards.



Es können beliebige SIP-basierte IP-Telefone verwendet werden. BlueCall bevorzugt den Einsatz von Endgeräten des weltweit grössten Herstellers Polycom. Die Telefonapparate von Polycom sind sehr robust, verfügen über ein grosses Display und unterstützen eine Vielzahl von Leistungsmerkmalen.

Fix to Mobile Integration, GSM

Die GSM Mobile Integration ist Bestandteil der BlueCall Kommunikationslösung und wird direkt durch die Kommunikationsserver abgedeckt. Die Kommunikationsserver betrachten Desktopapparat, GSM Mobile, DECT, WLAN und HomeOffice als eine Einheit. Der Benutzer kann per Knopfdruck seine gewünschte Erreichbarkeit angeben.



Wireless, DECT

Alternativ zu der GSM Mobile Integration können nach wie vor Inhouse-Funksysteme wie IP-DECT oder WLAN eingesetzt werden. Inhouse-Funksysteme können auch zusammen mit der GSM Integration betrieben werden.

Unified Communications, Collaboration

Neben dem nach wie vor wichtigsten Medium Sprache wird eine Vielzahl weiterer Medien unterstützt. Es sind dies Medien wie Video, Instant Messaging, E-Mail Routing und Fax. Weiter werden Funktionen wie Presence und Screen Sharing unterstützt.

Softphones

Alternativ zu physischen Telefonapparaten kann am PC mit einem Softphone gearbeitet werden. Dazu wird ein Headset mit USB-Anschluss benötigt.

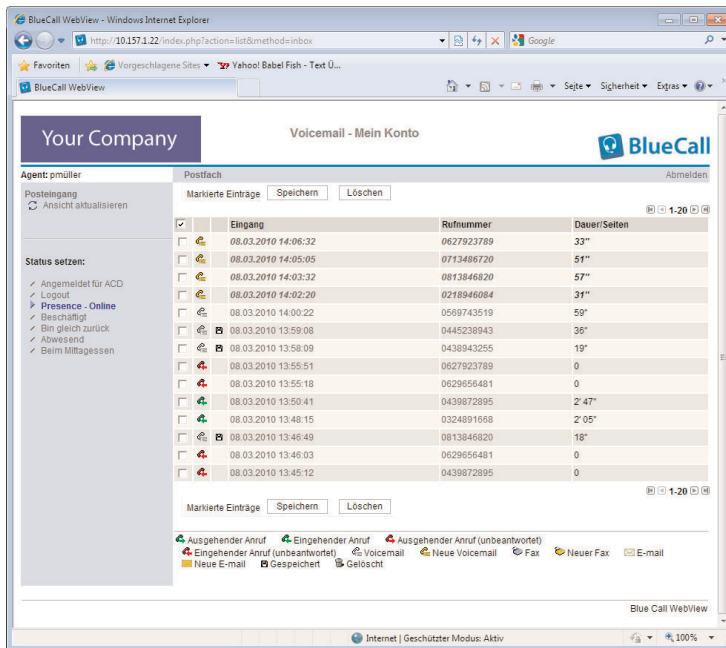


Management und Konfiguration

Das Management des Kommunikationsserver erfolgt über das Web. Mehrere Kommunikationsserver können im Verbund betrieben und verwaltet werden.

Voicemail und Presence

Die Lösung verfügt über eine exzellente Nutzung sämtlicher zur Verfügung stehender SIP-Leistungsmerkmale. So wird beispielsweise die Funktion presence nicht bloss als Anzeigestatus genutzt, sondern diese Funktion wird auch zur Steuerung des Voicemails und der Fix to Mobile-Integration verwendet. Jeder Mitarbeiter verfügt über ein persönliches Voicemail, welches er via Browser bedienen kann.



Telefonie-Leistungsmerkmale

- ✓ Gespräch halten, Rückfrage, Makeln
- ✓ Gespräche weiterleiten
- ✓ Konferenzen
- ✓ Anklopfen
- ✓ DND, Do Not Disturb (Ruhe vor dem Telefon)
- ✓ Rufübernahme, Pickup
- ✓ Anruflisten für gemachte, erhaltene und verpasste Anrufe mit Datum und Zeit
- ✓ Laut hören, frei sprechen, Headsetanschluss mit direkter Umschaltung
- ✓ Rückruf bei besetzt
- ✓ Persönliches Telefonbuch
- ✓ Allgemeines Telefonbuch mit LDAP Integration
- ✓ Instant Messaging
- ✓ Presence
- ✓ Voicemail
- ✓ TAPI, Wahl ab Bildschirm
- ✓ Active Directory Support (ADS)

Technische Daten

Anschaltung IP:
Ausbau bis zu 12'000 Endgeräte
mit 2'000 SIP Trunks

Anschaltung ISDN:
Bis zu 12 S2M Anschlüsse (360 Kanäle)
pro Einheit, 16 S0 Anschlüsse

